

LA SOSTENIBILIDAD, BASE PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

Luis Irazabal

Dr. Ingeniero Industrial
Dir. General de Tecnalía,
Corporación Tecnológica

Introducción: Innovación y Turismo

El sector servicios y, dentro de éste, el sector turístico, ha estado relegado a un papel secundario (bajo el punto de vista tecnológico) en una estructura económica centrada en la industria y la producción material. Esta realidad, así como la escasa definición de las particularidades y especificidades del sector turístico es una de las principales causas que provocan esta confusión, la innovación en el sector turístico es una gran desconocida debido a esta falta de visibilidad de este sector y todos sus componentes.

El Turismo es, de hecho, una actividad de gran interés por lo que el análisis de la innovación en este sector pasa por analizar todos y cada uno de sus diversos componentes y funciones.

La innovación en el Turismo se puede definir de varias maneras (*Le Tourisme des Anées 2010*):

- Innovación de producto: Ofrecer un nuevo producto y un nuevo equipamiento dentro de un campo de actividad (alojamiento, tiempo libre,...), ofrecer un nuevo servicio (club infantil, traslado de equipaje,...) o una nueva actividad (actividad deportiva o



cultural) integrados dentro de un producto existente, proponer un nuevo destino, combinar las características de dos o más productos (golf+talasoterapia, estancia sedentaria+círculo), fraccionar un producto existente.

- Mejora de las características de un equipamiento: tamaño, confort, ergonomía de las estancias, etc.
- Mejora de la eficacia del servicio ofrecido: nuevos equipos informáticos, personal mejor formado, etc
- Mejora y mantenimiento de la imagen del servicio prestado reduciendo su coste (ej: automatización del *back office* en hostelería). En un mercado donde todas las empresas mantienen una lucha de precios habrá que luchar cada vez más en torno al valor añadido que sea perceptible por el consumidor. La pregunta que deben hacerse las empresas no es solamente cómo ofrecer los precios más bajos, sino más bien cómo ofre-

cer más al mismo precio. Esto implica movilizar permanentemente todos los componentes de la empresa: recursos humanos, organización y tecnología al servicio de esta estrategia.

- Mejora de la calidad del servicio ofrecido: gestión de las colas de espera el día de la llegada.

Existe una tendencia habitual a reducir el concepto de innovación a los desarrollos ligados a las tecnologías de la comunicación y a la apertura de páginas web en Internet. Sin embargo, la innovación afecta a todas las funciones de la empresa. La concepción global del producto, la gestión, la Ingeniería financiera, el *marketing*, la gestión de los recursos humanos, etc. nos permiten hablar de innovaciones tecnológicas organizacionales, comerciales, sociales, etc. Todas ellas (en su conjunto o de forma independiente) deben ser contempladas para adaptar la oferta turística a las mutaciones permanentes de la demanda.

No es desconocida la importancia que tiene el sector turístico en todo el Estado Español, superando el 12% del PIB. En Euskadi esta importancia es menor, pues no supera el 4% del PIB de la Comunidad Autónoma pero, no obstante, está por encima de algunos sectores considerados estratégicos como puede ser el de la Máquina-Herramienta. Esto, sólo contando con la participación de las empresas directamente relacionadas con el sector, ya que, si incluimos a todas las empresas auxiliares y proveedores habitualmente no contempladas, el porcentaje aumenta sustancialmente y adquiere una importancia próxima a la existente en la Unión Europea y valorada en el 8% si incluimos las denominadas empresas proveedoras.

Tecnalia Corporación Tecnológica, dentro de su estrategia de desarrollo, contempla el de Turismo, ocio y calidad de vida, como uno de sus sectores de apuesta de futuro. Y en consecuencia, ha decidido poner en

La pregunta que deben hacerse las empresas no es solamente cómo ofrecer los precios más bajos, sino más bien cómo ofrecer más al mismo precio

marcha una estrategia de innovación en el sector turístico.

Contando con el *know-how* de los Centros y el extenso conocimiento de los proveedores tecnológicos, el objetivo de esta iniciativa sería fomentar la colaboración, junto con las Administraciones y Universidades, en el crecimiento sostenible del sector apoyándose en la investigación e innovación en cooperación. Este crecimiento sólo será posible si se acometen grandes cambios en todos los aspectos ligados al sector: empresas, administraciones públicas, infraestructuras, inversiones, medioambiente, formación, sociedad, cultura, etc. Además, exigirá un fuerte esfuerzo para conseguir que se adapten, esfuerzo en el que la capacidad de innovar será decisiva.

Los ejes prioritarios de actividad

La última Comunicación de la **Comisión de las Comunidades Europeas** sobre orientaciones básicas para la sostenibilidad del Turismo europeo identifica tres pilares de la sostenibilidad: los turistas, los proveedores y



los destinos turísticos. La propuesta que se plantea desde **Tecnalia** incorpora un cuarto pilar: la sostenibilidad de la gestión de los recursos turísticos, que parte en gran medida de los destinos, pero que merece un tratamiento diferenciado. El actor fundamental de todo el proceso, la demanda, identificada con el turista, requerirá un tratamiento especial y continuado de análisis, poniendo en marcha un sistema de vigilancia continua que analice detalladamente su evolución y permita ir proponiendo a la oferta (las empresas, destinos y recursos turísticos) modificaciones e

la innovación afecta a todas las funciones de la empresa

innovaciones que faciliten su adaptación.

Los **objetivos básicos** de esta estrategia sectorial son:

- Proporcionar a las Administraciones y agentes de investigación involucrados las tendencias del Turismo y, por tanto, las posibles implicaciones en un desarrollo sostenible.
- Desarrollar a grupos multidisciplinares con capacidad de investigación para ser capaces de dar respuestas innovadoras a un sector cada vez más global y competitivo.
- Colaborar en la mejora de la competitividad de las PYMES del sector utilizando la I+D+i y la transferencia de tecnología como herramienta fundamental.
- Desarrollar herramientas, sistemas expertos, modelos predictivos, tecnologías, modelos de monitorización, que garanticen la sostenibilidad de los destinos.

En la mayor parte de Europa, el paisaje y la cultura proporcionan el recurso natural y cultural adecuado que constituye uno de los requisitos previos para el sector turístico. Los recursos patrimoniales, las infraestructuras, la hospitalidad, las instalaciones turísticas, etc. son, entre otros, los recursos básicos de un destino. Aprovechar racionalmente el territorio es crucial para el desarrollo sostenible de los destinos.

Para que el Turismo europeo tenga buena salud, es muy importante preservar su diversidad regional como ventaja competitiva, garantizar la calidad de vida y el bienestar de los residentes, conservar o recuperar los recursos naturales, como base de atracción del destino, así como facilitar la movilidad entre los destinos y dentro de ellos.

En este contexto, Tecnalia ha promovido, junto con un grupo de empresas andaluzas del sector turístico y diversas Instituciones, **Tecnotur**, Centro Tecnológico de Turismo, Ocio y Calidad de Vida, ubicado en Chicla de la Frontera (Cádiz)

Tecnotur nace con el objetivo de contribuir tecnológicamente al desarrollo y mantenimiento de una industria turística líder, generando y gestionando la tecnología necesaria para mejorar su sostenibilidad desde el punto de vista medioambiental, económico y social. De esta forma, sus productos y servicios estarán dirigidos a la incorporación de la tecnología e innovación en el sector turístico español.

Tecnotur es un Centro Tecnológico de carácter sectorial que pretende aglutinar las necesidades del sector y ser su voz tanto ante las propias empresas del sector como ante sus proveedores, trasladando también la evolución de la demanda y con una clara vocación de trabajo en red.

A partir de ahora, sólo quedaría para cubrir el ciclo de necesidades del sector, que cada Autonomía desarrollara, en su caso, la estructuración de su propia unidad tecnológica de Turismo, que se debería especializar en los segmentos del sector objetivo del propio destino. El destino País Vasco, por ejemplo, tiene unas necesidades distintas al destino Andalucía. El primero aparentemente puede apostar por naturaleza, gastronomía y eventos,...., mientras que el segundo se podría centrar en sol y playa, tercera edad, eventos,....

Lógicamente, las necesidades serán diferentes y la especialización también, por lo que los programas de investigación se podrían estructurar en tres grandes bloques.

1 - Destino sostenible. El desarrollo sostenible del Turismo es, en último término, un concepto global y los impactos del Turismo son explícitos en destinos específicos. Todos los aspectos del desarrollo del Turismo en un destino, medioambiente, infraestructura, economía, sociedad,... deben ser examinados simultáneamente ya que primar alguno en detrimento de otros puede alterar su

sostenibilidad. Enfocar las actividades de investigación hacia las necesidades del destino permitirá el diseño de paquetes coherentes de resultados para los principales actores.

2 - Empresas sostenibles. La sostenibilidad de la industria turística (contenido en ella también el sector auxiliar del Turismo) depende de las decisiones y estrategias desarrolladas por las empresas. Las empresas que innoven e incorporen las últimas tecnologías serán las que más prosperen y sean más competitivas, con toda probabilidad.

3 - Gestión sostenible de los recursos. Los gestores de los parajes de la Naturaleza y del Patrimonio son factores claves para el Turismo. El efecto del Turismo en el medioambiente es una preocupación constante y es fundamental ser capaz de no delegar la responsabilidad medioambiental y evaluar estos aspectos. Los aspectos económicos y sociocultura-

les y su interacción con los ambientales también habrán de ser analizados detenidamente, y cuanto más alejado esté del recurso natural, mayores infraestructuras y especialización tecnológica serán necesarias.

Una necesaria coordinación entre los agentes que desarrollen cada uno de estos aspectos haría una eficaz acción innovadora sobre el sector. Así, la tabla que se adjunta muestra un pequeño estudio de necesidades y principales usuarios que pueden demandarlas relacionadas con cada uno de los programas.

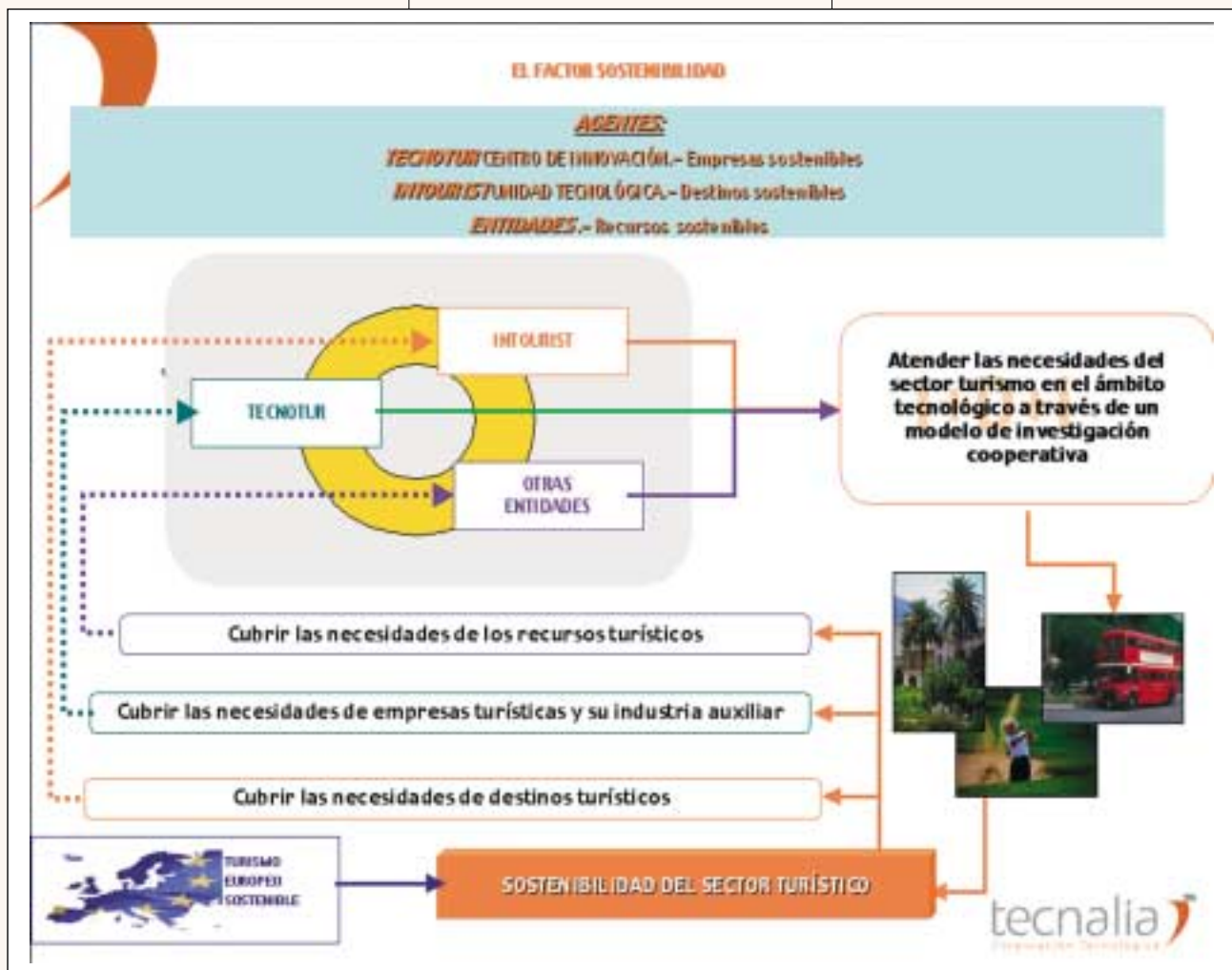
Iniciativas en marcha

Tal y como está estructurada Tecnaia, hoy en día se dispone en la Corporación de agentes que pueden poner en marcha de forma inmediata todo un proceso organizativo que dé cobertura de innovación en los tres aspectos de sostenibilidad (Ver figura). Así, **Tecnotur** puede ser el Centro

Tecnológico referente para el sector, liderando el grupo de *sostenibilidad de las empresas* y contando con las soluciones tecnológicas aportadas por todos los Centros de la Corporación y otros agentes interesados.

La creación de este centro en Andalucía se decidió sobre la base de la importancia del sector turístico en el PIB de la Comunidad y a la escasa implantación de este modelo de Centro Tecnológico sectorial, que involucraría en su gestión a las empresas existentes en la zona así como por la necesidad asumida por todos los agentes que sitúan a la innovación como el mecanismo potenciador de la competitividad de las empresas del sector y del desarrollo de nuevos productos.

Creado de acuerdo al modelo del resto de los Centros de la Corporación, tal y como se identifica en otro artículo de éste número, **Tecnotur** tendrá cinco líneas de actividad, ca-



Programa	Necesidades de investigación	Usuarios
1. Destinos sostenibles	Evaluación de medioambiente, salud y seguridad indicadores y herramientas de monitorización medioambientales modelos ampliados predictivos de sistemas modelos de impacto en ecosistemas tecnologías y protocolos de diseño sistemas de información desarrollo de destinos y estrategias visionarias herramientas de marketing y branding	Administración a nivel local, autonómico y estatal entidades locales, empresas privadas, agentes de preservación del medioambiente.
Programa	Necesidades de investigación	Usuarios
2. Empresas sostenibles	Herramientas de mejora ambiental, de diseño y de <i>benchmarking</i> tecnologías para la construcción, los residuos y de productos tecnologías para <i>e-marketing</i> y <i>e-comercio</i> productos de <i>tic</i> para el turismo herramientas para la planificación y gestión de buenas practicas estrategias y plantillas para la evaluación de riesgos herramientas para el <i>benchmarking</i> y la mejora de la empresa	Pymes, industrias, asociaciones, empresas. administración a nivel local, autonómico y estatal. agentes de preservación del medioambiente.
Programa	Necesidades de investigación	Usuarios
3. Recursos sostenibles	Gestión de los riesgos desde y hacia el medioambiente esquemas de acreditación medioambiental modelos económicos, ambientales, culturales y de experiencias tecnologías para pequeñas infraestructuras herramientas de gestión para la planificación y el impacto de espacios plantillas de desarrollo de productos basados en la naturaleza y el patrimonio herramientas para la gestión del turista y guías de buenas prácticas	Agentes de preservación del medioambiente. administración a nivel local, autonómico y estatal. entidades locales, empresas privadas, asociaciones de industrias.

Necesidades de investigación

paces de dar respuesta a las necesidades de las empresas del sector y todas sus industrias auxiliares proveedoras.

También tendrá la misión de potenciar el destino Andalucía con unas necesidades y segmentos objetivo muy diferentes a otros destinos como podría ser el País Vasco, ejemplo que tomaré debido al desarrollo tecnológico que posee.

Así, los centros que componen Tecnalia serían capaces de dar cobertura tecnológica suficiente a las empresas del sector turístico en el País Vasco. Valdría quizás con el desarrollo en su seno de una Unidad Tecnológica (*Inturist*), cuyo dimensionamiento se ligará a la demanda, pero que deberá garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental del Turismo en el País Vasco, integrándose en las estrategias generales del desarrollo. Esta unidad lideraría la gestión de la innovación del grupo *sostenibilidad de los destinos*,

dejando, en cualquier caso, a entidades públicas cercanas a las Administraciones la gestión de la innovación del grupo *sostenibilidad de los recursos*, destacando entre sus objetivos:

- Proporcionar liderazgo en vigilancia y prospectiva en las tendencias del Turismo a medio y largo plazo y sus implicaciones en un desarrollo turístico sostenible.

- Construir capacidad de investigación dentro del sector del Turismo para desarrollar respuestas innovadoras y sostenibles a las oportunidades y a las amenazas que aparezcan asociadas a un ambiente global cada vez más volátil y competitivo.

- Desarrollar innovaciones, tecnologías, modelos predictivos, herramientas, sistemas expertos, evaluadores de riesgo, las mejores prácticas, la planificación y la supervisión para reforzar la sostenibilidad de los destinos, en particular en los más cercanos a la Naturaleza y la Cultura.

- Desarrollar las innovaciones y

tecnologías, herramientas, sistemas expertos, pruebas patrones, las mejores prácticas de gestión de empresas turísticas, en particular para las PYMES apoyándose en todos los Centros de la Corporación.

Este planteamiento permitirá, estimó, organizar y coordinar todas las acciones de Investigación, Desarrollo e Innovación del sector turístico, orientando las actividades de los distintos Centros y unidades que están ya surgiendo en todo el Estado Español como respuesta a las inquietudes de las Administraciones sobre la evolución del sector y aprovechando la experiencia de una Corporación tecnológica en sectores industriales. Con ello se estructuraría una oferta tecnológica, tanto al sector de cada una de las Comunidades Autónomas como a sus propias Administraciones, para seguir manteniendo (o, en su caso, recuperar) el liderazgo que nos corresponde en el desarrollo del sector turístico. ■